

令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市いがやレクリエーションランド	所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307		
所在地	松本市安曇3994番地21	設置年月	平成4年		
施設設置目的	市民等の余暇の活用と福祉の増進を図るため				
施設概要・設備	ジップライン・マウンテンバイクコース・マレットゴルフ・フィッシングパーク・アドベンチャーパーク・キャンピングカー専用駐車サイト・オートキャンプ場・芝生大広場				
指定管理者名（選定方式）	共同体 乗鞍時間（公募）				
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日(5ヶ年)				
指定管理者の 主な業務	各施設の運営及び維持管理				
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式				
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比（％）	対前年比（％）
	施設利用者	16945	16252	95.9%	94.8%
	(特記事項)				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	11,540,000	指定管理料	11,540,000	行政財産目的の外使用料	13,060	行政財産目的の外使用料	11,230
		利用料収入	20,600,000	利用料収入	16,194,039				
		自主事業収入	8,200,000	飲食販売 自主事業収入	3,654,311 6,142,001				
		計	40,340,000	計	37,530,351	計	13,060	計	11,230
	支出 (歳出)	人件費	12,700,000	人件費	14,932,893	指定管理料	11,540,000	指定管理料	11,540,000
		事業費	3,801,810	物件費	8,754,780	営繕工事費	968,000	営繕工事費	484,000
		自主事業支出	7,578,000	【内訳】		備品購入費	1,049,400	備品購入費	429,000
			・水道光熱費 2,238千円 ・賄材料費 2,143千円 ・手数料 1,561千円 ・広告費 728千円他 委託料 2,964,913				調査委託料	66,000	
			【内訳】 ・会計業務 1,013千円 ・設備保守 1,362千円他 負担金他 664,502 自主事業支出 5,281,181						
	計	24,079,810	計	32,598,269	計	13,557,400	計	12,519,000	
	損益	16,260,190		4,932,082	差引	-13,544,340		差引	-12,507,770

(特記事項)

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

評 価 の 基 準		
A	（1. 0）	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	（0. 7）	事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	（0. 5）	事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	（0. 0）	不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
59.8

大項目	中項目	評 価 項 目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	C	独自設定料金の問題を受け、返金対応を的確に行い、利用の公平性の担保に努めた。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の事故を防止するための定期点検や保険への加入措置が講じられている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護方針に基づき適切な管理がされている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	適切に経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題が見られるため、改善に向け対応が必要である。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	C	独自設定料金の問題を受け、現場責任者のサポート体制を強化した。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	仕様書に示した業務が適切に行われている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	C	独自設定料金の問題を受け、市と緊密な連携を図り再発防止策を講じた。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	C	独自設定料金の問題を受け、現場責任者と理事の連携を強化する等、再発防止策を講じた。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	恒常的な長時間労働などの問題は見られない。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	C	独自設定料金の問題を受け、職員研修を実施した。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	会計処理は外部委託により行っており、適切に利用料金の収受、管理経費の収支管理している。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	設備保守点検業務等の管理業務について、適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成されている。提出期限の遅れが多かったが、改善された。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	C	独自設定料金の問題を受け、指定管理者の業務範囲について指導を行った。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	施設の特性を最大限に活用できているとは言えないが、より良い運営に努めている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した業務の工夫が見られ、適切に事業が実施されており、問題はない。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	地域の団体と連携し、外来種駆除の協働事業を行っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、ＨＰの作成により広く情報を提供しており施設の利用促進向上に努めている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者サービスの向上に向け、地域事業者と連携した商品を積極的に提供しており評価できる。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	モニタリング結果から、障がい者、子ども、高齢者の利用に関して問題は見られない。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に対応しているか	3	B	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき問題はない。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	エネルギー削減等の具体的な目標は定めていないが、自主事業によるマイボトルの推進などに取り組んでいる。
	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	適宜経費節減や業務効率化を行っており問題は見られない。
経済性	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	B	支出総額及び利用料金収入に問題は見られない。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和6年4月20日～令和6年11月4日
	調査対象	いがやレクリエーションランドご利用者
	調査方法	QRコードによる回答
調査結果	別紙にて	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙にて	

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	○令和5年度と比べると一般のお客様のご予約数が増えた。 ○学生団体は前年度と大差はなかった。 ○閑散期と繁忙期を比べると大差が生まれる為、平日にもお客様を呼び込める対策を考えていきたい。 ○毎年、マレットゴルフコース上でイノシシの被害が増えているが、辛抱強く修復を行っており、苦情は今のところ出ていない。
要望・苦情への 対応状況	○キャンプ場で起きたお客様同士のトラブルや要望などに関してはできることはその場で対応にあたった。○マウンテンバイクのタイヤがパンクする事態があった際に、お客様がご返金のご要望をされたので、柔軟に対応した。 ○施設内に花壇が何か所もあり、長野県乗鞍自然保護センターの職員の指導の下、シーズン中、常に花が咲いているように毎年、少しずつ植樹を行っている。 ○施設周辺には外来植物が多く見られ、地元の方々と駆除作業に協力。また、駆除用の器具スタンドを設置してお客さまにも駆除の協力をお願いしている。 ○地元小中学校の活動資金として空き缶、段ボールなどの資源ごみを学校へ持ち込んでいる。
今後の目標	お客様の声を見ているとクレームというよりは要望が多いので、今後もクレームを増やさないようにお客様の対応を行っていく。 なるべくお客様目線で施設の運営を行っていききたい。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】
事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも概ね良好であった。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興
地域団体と協働の外来種駆除事業は、環境保全だけでなく、環境教育やエコツーリズムなどの観点からも高く評価できるものである。積極的な広報により、事業規模の拡大に期待したい。

【総合的な評価】
独自設定料金の問題が発覚したが、適切な返金対応を行い、職員研修や市と緊密な連携をとるなど再発防止策を講じたことは評価できる。引き続き再発防止に努められたい。
利用者へのアンケートでは、満足度が高く良好な運営がされていると判断できる。閑散期の集客に課題があるため、地域内外との連携や広告等に力を入れた施設の運営に努められたい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
64.8

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適 正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和6年4月20日～令和6年11月4日
	調査対象	いがやレクリエーションランドご利用者
	調査方法	QRコードによる回答
調査結果	○回答男女比 男性：48.4% 女性：50.4% ○年齢 10代：3.1% 20代：6.7% 30代：17.1% 40代：45.3% 50代：18.7% 60代：8.9% ○どこからいらっしゃったか？ 長野県外：79.1% 松本市内：10.4% 長野県内：10.4% ○何で乗鞍BASEを知ったか？ ネット検索：31.1% なっぶ：19.3% HP:14.7% 紹介：9.3% SNS：8% 近隣の宿泊施設：4% パンフレット：3.1% 雑誌：1.1% その他：9.4% ○グループ構成は？ 家族：83.3% カップル：7.6% グループ：5.6% お一人：3.6% ○利用した施設は？ オートキャンプ場：62.4% アドベンチャーパーク：23.8% カフェ：22% キャンプカーサイト：16.9% わんぱく広場：16.2% 芝生広場：9.6% 星の丘展望台：9.6% マウンテンバイクレンタル：7.1% マレットゴルフ：5.1% 乗鞍岳大展望サイト：3.3% その他：2.1% ○利用した施設の感想 5：73.3% 4：20.4% 3：4.4% 2：1.1% 1：0.7% ○スタッフの対応に関して 5：80.9% 4：13.8% 3：4% 2：0.9% 1：0.4% ○料金に関して 5：58.7% 4：24.2% 3：14.9% 2：1.8% 1：0.4%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・管理人さんの対応がとても良かったです。アドベンチャーパークが楽しかったです。 ・お水が冷たく、お湯が出るのもあると嬉しいです。 ・オートキャンプのスタッフの方が丁寧に説明してくれて安心して利用できました。 ・今回で2回目の利用です。大自然の中で大変整備されたキャンプ場で気に入っています。乗鞍岳、上高地と言った観光地へのアクセスの良さも魅力です。また、遊びに来たいキャンプ場の一つです。今後も運営がんばってください！期待しています。 ・今回3度目の利用です。とても気持ち良く、一番好きなキャンプ場です。 ・欲を言えば売店があると便利でいいなと思います。 ・スタッフの方がとても良い方で、困ったことはないか声をかけていただいたのがとても嬉しかったです！また利用させていただきたいです。 ・私が訪れたキャンプ場の中で、ここが一番です。 ・平日利用できる日を増やして欲しい。アーリーチェックインの時間を早くして欲しい ・トイレの数が少ないので増やしてほしい ・毎年来ているがここ数年、池の水がなく残念です。何とかしてほしい 等	